



มาตรฐานโรงพยาบาล และบริการสุขภาพ

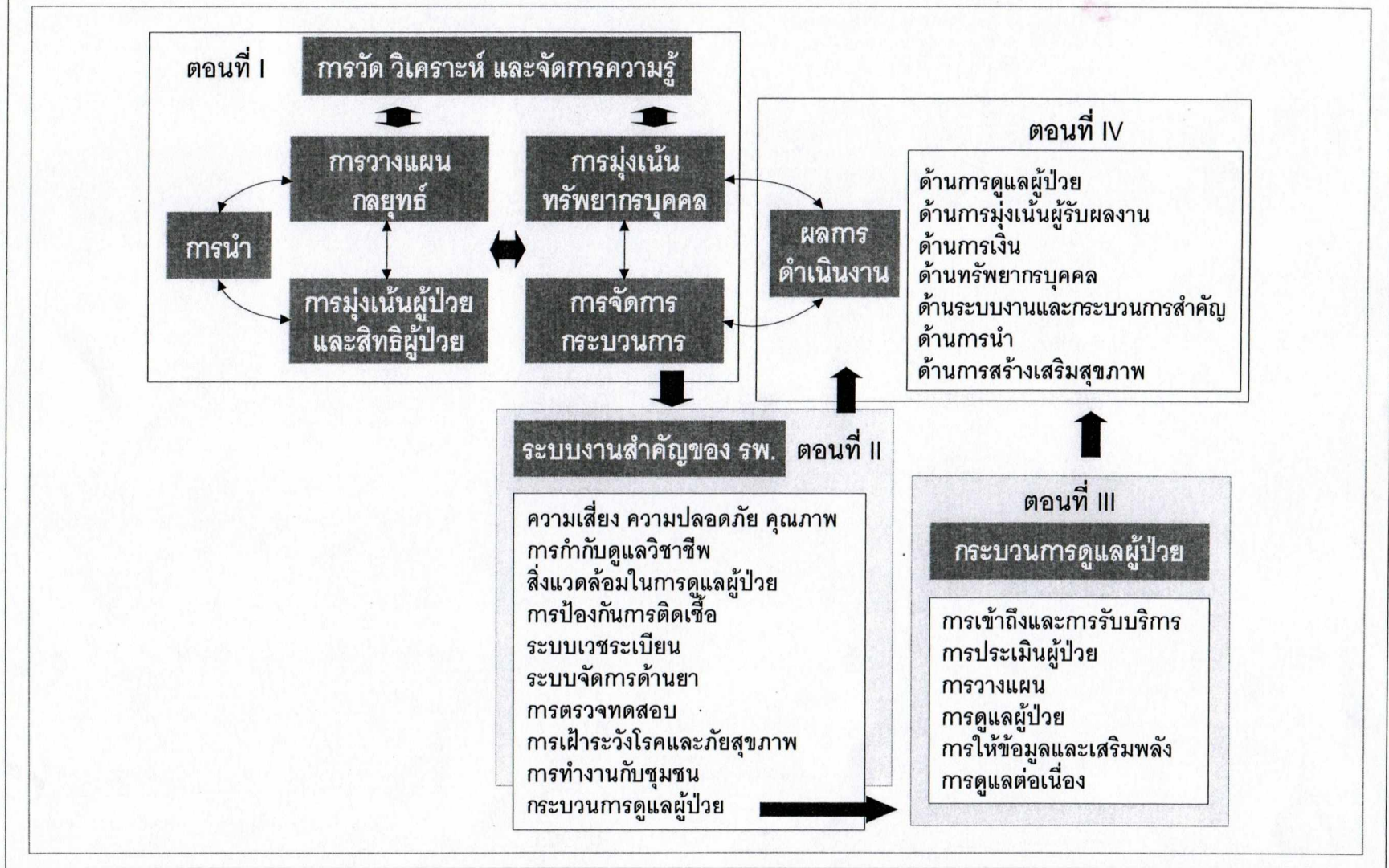
ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

ปรับปรุง มกราคม 2558



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

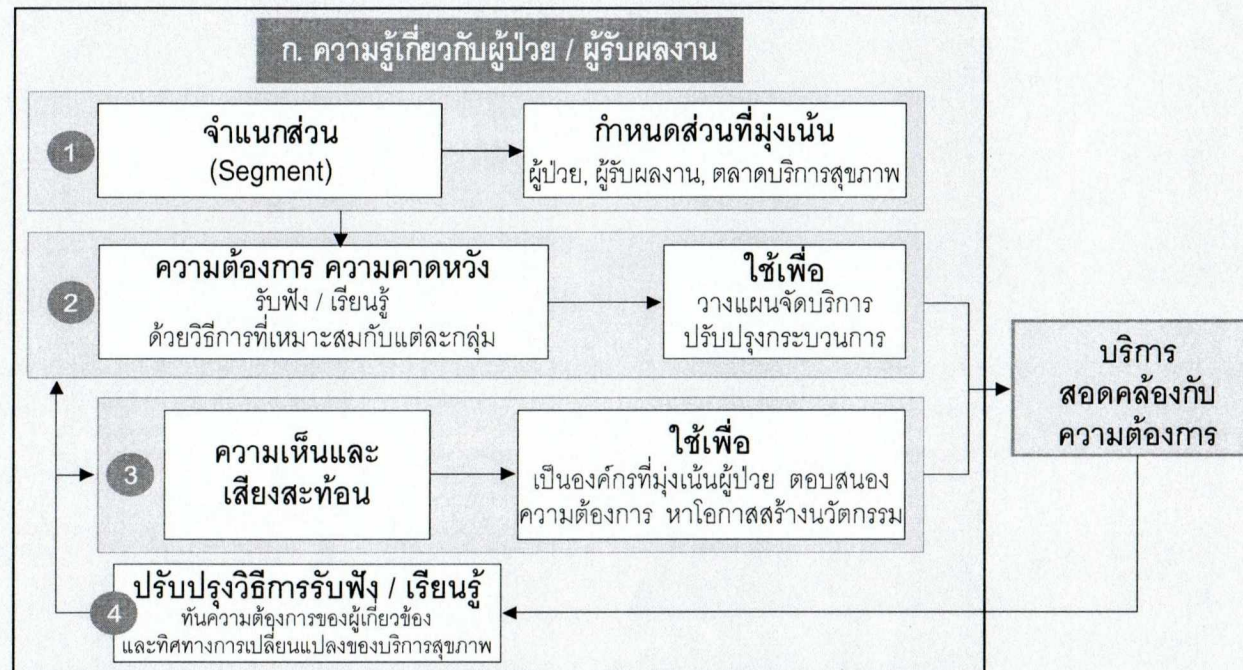


ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

I-3 การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (PCF)

I-3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (Patient / Customer Knowledge)

องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว



ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

I-3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (PCF.1)

องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว.

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน²⁰

(1) องค์กรระบุการจำแนกส่วน²¹ ของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน กลุ่มผู้รับผลงาน และตลาดบริการสุขภาพ. องค์กรกำหนดว่าจะมุ่งเน้นบริการสุขภาพสำหรับส่วนใดของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน กลุ่มผู้รับผลงาน และตลาดบริการสุขภาพ.

²⁰ ผู้รับผลงาน (customer) เมื่อกล่าวถึงผู้รับผลงานโดยทั่วไป ผู้รับผลงานขององค์กรที่ให้บริการสุขภาพจะหมายความรวมถึงผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้รับผลงานสำคัญด้วย ในบางที่จะระบุผู้ป่วยแยกไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผลงานอื่นๆ นอกจากผู้ป่วย ได้แก่ ครอบครัวของผู้ป่วย ชุมชน องค์กรประกันสุขภาพหรือผู้จ่ายเงิน นายจ้าง กระทรวงสาธารณสุข นักเรียน

²¹ ส่วน (segment) หมายถึงส่วนหนึ่งของผู้ป่วย / ลูกค้า ตลาดบริการสุขภาพทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะร่วมที่สามารถจัดกลุ่มได้อย่างมีเหตุผล การจำแนกส่วนนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลงานขององค์กรอย่างมีความหมาย ความเข้าใจเรื่องการจำแนกส่วนมีความสำคัญต่อการระบุความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ตลาดในส่วนต่างๆ เพื่อให้สามารถจัดบริการได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างการจำแนกส่วนของตลาดบริการสุขภาพอาจใช้ภูมิศาสตร์ ช่องทางการให้บริการ ปริมาณบริการสุขภาพ หรือเทคโนโลยีที่ใช้

ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

- (2) องค์กรรับฟังและเรียนรู้²² ความต้องการและความคาดหวัง²³ ของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน รวมทั้งระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน. วิธีการรับฟังเหมาะสมกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน แต่ละกลุ่ม. มีการนำความรู้นี้ไปใช้ในการวางแผนจัดบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน.
- (3) องค์กรใช้ความเห็นและเสียงสะท้อนของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานเพื่อเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมากขึ้น, ตอบสนองความต้องการและทำให้ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน พึงพอใจมากขึ้น, และเพื่อค้นหาโอกาสสร้างนวัตกรรม.
- (4) องค์กรปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้ทันความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริการสุขภาพ.

²² การรับฟังและเรียนรู้ (listening and learning) อาจรวมถึงการสำรวจ การใช้ข้อมูลทางระบาดวิทยา การสนทนากลุ่ม การใช้ข้อมูลจาก web และการใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจแสวงหาบริการสุขภาพ

²³ ความคาดหวังของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ควรครอบคลุมลักษณะบริการสุขภาพที่สำคัญ มีผลต่อความเชื่อมั่นศรัทธา ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น ความแตกต่างจากองค์กรอื่นที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน ช่วงเวลาของการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือแก่ครอบครัว ค่าใช้จ่าย ความเป็นส่วนตัว การเคารพสิทธิและศักดิ์ศรี



SPA & Self Enquiry Part I

คู่มือการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

สำหรับ มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ
ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

I – 3 การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน

SPA I-3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (PCF.1)

องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว.

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน

- (1) องค์กรระบุการจำแนกส่วน ของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน กลุ่มผู้รับผลงาน และตลาดบริการสุขภาพ. องค์กรกำหนดว่าจะมุ่งเน้นบริการสุขภาพสำหรับส่วนใดของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน กลุ่มผู้รับผลงาน และตลาดบริการสุขภาพ.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องทำความเข้าใจเป้าหมายและแนวทางการจำแนกส่วนผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน
 - เป้าหมายของการจำแนกส่วนเพื่อ
 - กำหนดวิธีการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม
 - รับรู้ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันในผู้ป่วย / ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่ม เพื่อสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม
 - กำหนดกลุ่มผู้ป่วย / ผู้รับผลงานที่จะมุ่งเน้นหรือต้องใส่ใจเป็นพิเศษ (เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความต้องการที่ซับซ้อน หรือเป็นกลุ่มที่มีความหมายต่อความอยู่รอดของ รพ.)
 - การจำแนกส่วนอาจจำแนกได้ตามภูมิศาสตร์ ตามช่องทางการให้บริการ ตามเทคโนโลยีที่ใช้ ตามระบบประกันสุขภาพ ตามหน้าที่ในการให้บริการ (เพื่อบริการสังคม กับสร้างรายได้ให้ รพ.) ฯลฯ
- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องจำแนกส่วนผู้ป่วย / ผู้รับผลงานที่มีความหมายกับ รพ. ไม่ลืมที่จะพิจารณาผู้รับผลงานอื่นๆ ที่มีใช้ผู้รับบริการด้วย เช่น ผู้จ่ายเงิน นักศึกษา ชุมชน
- ผู้นำระดับสูงและทีมงานพิจารณากลุ่มที่จะมุ่งเน้นหรือต้องใส่ใจเป็นพิเศษ พร้อมทั้งทำความเข้าใจเหตุผลที่ต้องมุ่งเน้นร่วมกัน

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ผลการจำแนกผู้ป่วย / ผู้รับผลงานเป็นกลุ่มต่างๆ ที่มีความหมายต่อ รพ.
- กลุ่มผู้ป่วย / ผู้รับผลงานที่ รพ. จะมุ่งเน้นหรือใส่ใจเป็นพิเศษ พร้อมทั้งเหตุผลประกอบ

- (2) องค์กรรับฟังและเรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน รวมทั้งระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน. วิธีการรับฟังเหมาะสมกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน แต่ละกลุ่ม. มีการนำความรู้ไปใช้ในการวางแผนจัดบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องทำความเข้าใจวิธีการรับฟังและเรียนรู้ ว่าอาจจะได้แก่ การสำรวจ การวิจัยตลาด การใช้ข้อมูลทางระบาดวิทยา การสนทนากลุ่ม การใช้ข้อมูลจาก web และการใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจแสวงหาบริการสุขภาพ
- ผู้นำระดับสูงร่วมกับทีมงานที่เกี่ยวข้องกำหนดวิธีการรับฟัง / เรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม
- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการรับฟัง / เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน โดยมุ่งให้ได้ข้อมูลตรงจากผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความต้องการลึกๆ (ทั้งด้านบริการทั่วไปและบริการทางคลินิก) ของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาได้
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับความต้องการที่เป็นปัญหาสุขภาพซึ่งประชาชนอาจจะไม่ทราบหรือไม่รับรู้ เช่น พฤติกรรมสุขภาพต่างๆ¹ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบบริการที่สอดคล้องกับปัญหา
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์และสรุปความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ทำความเข้าใจเหตุผลของความแตกต่างระหว่างผู้ป่วย / ผู้รับผลงานว่าเกิดจากอะไร มีความน่าเชื่อถือเพียงใด เป็นข้อมูลที่สะท้อนความต้องการลึกๆ อย่างแท้จริงหรือยัง นำเสนอให้ผู้นำระดับสูงรับทราบเพื่อมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
- ผู้นำระดับสูงติดตามการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยไปใช้ประโยชน์ ดังคำถามกับตัวเองว่าการใช้ประโยชน์ที่ดำเนินการไปนั้นเพียงพอหรือไม่ที่จะสร้างศรัทธา ความเชื่อมั่น และภักดีกับ รพ. ข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังนั้นเพียงพอหรือไม่ที่จะทำให้ทีมงานเข้าใจผู้ป่วยและตอบสนองได้อย่างแท้จริง
 - ตัวอย่างวิธีการในการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยที่ต้องการได้รับการดูแลอย่างอบอุ่น เปรียบเสมือนมิตรอย่างง่าย ๆ คือการใช้ Momma Test ให้เจ้าหน้าที่ตั้งคำถามว่าถ้าผู้ป่วยรายนี้เป็นแม่ของตัวเอง จะพอใจกับการดูแลที่เป็นอยู่หรือไม่ ถ้าไม่พอใจจะทำอย่างไร

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- วิธีการรับฟังและเรียนรู้, ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่ม, พร้อมทั้งตัวอย่างการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่ทีมงานได้รับรู้

¹ ตัวอย่าง เกษตรกรเป็นโรคปวดหลังมาก อาจจะทำกรวิจัยสำรวจว่าเกษตรกรทำงานกันอย่างไรจึงปวดหลัง ทำอย่างไรจึงจะไม่ปวด แล้วนำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ควรเกิดขึ้นมาออกแบบบริการ

- แนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปของความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน

(3) องค์กรใช้ความเห็นและเสียงสะท้อนของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานเพื่อเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมากขึ้น, ตอบสนองความต้องการและทำให้ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน พึงพอใจมากขึ้น, และเพื่อค้นหาโอกาสสร้างนวัตกรรม.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันวิเคราะห์ว่าการมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ที่ควรจะเป็นและเป็นไปได้ มีลักษณะอย่างไร (อาจจะใช้เทคนิค Appreciative Inquiry เพื่อนำสิ่งที่ทีมงานเคยทำได้ในบางพื้นที่มาเป็นจุดตั้งต้น)
- ผู้นำระดับสูงจัดเวทีให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่าจะทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ได้อย่างไร
 - การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมากขึ้น
 - การทำให้ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมีความพึงพอใจมากขึ้น
 - การสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานให้มากขึ้น
- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นร่วมกันไปวางแผนและดำเนินการตามความเหมาะสม
- ผู้นำระดับสูงติดตามผลการดำเนินการตามแผน และมอบหมายให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลดูความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุง กับเสียงสะท้อนหรือความพึงพอใจของผู้รับผลงาน

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- การเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมที่แสดงว่าองค์กรมีการมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมากขึ้น
- เสียงสะท้อนหรือความพึงพอใจของผู้รับผลงาน และความสัมพันธ์กับการปรับปรุงต่าง ๆ (อาจใช้กราฟแสดงแนวโน้มของระดับความพึงพอใจในแต่ละช่วงเวลาที่ดีกว่ารายปี เช่น เป็นรายเดือนหรือราย 3 เดือน และระบุถึงการปรับปรุงสำคัญในแต่ละช่วงเวลา)

(4) องค์กรปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้ทันความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริการสุขภาพ.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ และให้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ (กำหนดขั้นตอน ผู้รับผิดชอบและช่วงเวลาที่จะดำเนินการ อย่างชัดเจน, มีการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมตามความจำเป็น, มีการติดตามประเมินผลที่เป็นระบบเพื่อนำมาสู่การปรับปรุง)

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- การปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้

Self Enquiry 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (PCF.1)

องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว.

การเตรียมตัวของผู้เยี่ยม

- ทำความเข้าใจแนวทางการจำแนกส่วนผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน เช่น การจำแนกตามภูมิศาสตร์ ตามช่องทาง การให้บริการ ตามเทคโนโลยีที่ใช้ ตามระบบประกันสุขภาพ ตามหน้าที่ในการให้บริการ (เพื่อบริการสังคม กับสร้างรายได้ให้ รพ.)
- ทำความเข้าใจวิธีการรับฟังและเรียนรู้ ว่าอาจจะได้แก่ การสำรวจ การใช้ข้อมูลทางระบาดวิทยา การสนทนากลุ่ม การใช้ข้อมูลจาก web และการใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจแสวงหาบริการสุขภาพ

กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์

- ผู้รับผิดชอบด้านผู้ป่วย/ลูกค้าสัมพันธ์ในภาพรวมของ รพ.
- ผู้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย

ประเด็นคำถามผู้รับผิดชอบด้านผู้ป่วย/ลูกค้าสัมพันธ์ในภาพรวมของ รพ.

- มีการใช้ประโยชน์จากการจำแนกส่วน (segment) ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน ในการทำความเข้าใจความต้องการของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และการกำหนดส่วนที่มุ่งเน้นอย่างไร
- การจำแนกส่วนทำให้เห็นลักษณะร่วมในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มเพียงใด
- มีบทเรียนจากวิธีการรับฟังความต้องการของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอย่างไร วิธีที่เหมาะสมในการรับฟังสำหรับแต่ละกลุ่มเป็นอย่างไร
- ทาง รพ.ได้ใช้วิธีการรับฟังที่หลากหลายเพียงใด มีช่องทางรับฟังใดที่มีโอกาสใช้เพิ่มขึ้น
- มีการนำความรู้เกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ข้อคิดเห็น เสียงสะท้อนของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน ไปใช้ประโยชน์อย่างไร

ประเด็นคำถามผู้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย

- หากจะจัดกลุ่มผู้ป่วยตามลักษณะความต้องการที่คล้ายคลึงกันสำหรับหน่วยงานนี้ ควรจะจัดกลุ่มอย่างไร
- จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา วิธีการรับรู้ความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่ดีที่สุดคืออะไร
- อะไรคือความต้องการที่สำคัญที่สุดของผู้ป่วยและญาติ (ในมุมมองของผู้ถูกสัมภาษณ์ และจากข้อมูลที่หน่วยงานประมวลผลไว้) มีการตอบสนองความต้องการดังกล่าวอย่างไร
- ถ้าจะให้ผู้ป่วยมีศรัทธา เชื่อมั่น ไว้วางใจต่อบริการของ รพ.ยิ่งขึ้น อะไรคือการเปลี่ยนแปลงที่มีความจำเป็น

SPA in Action (Part I)

คู่มือการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

SPA (Part I) in Action

สำหรับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2556

I – 3 การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน

I-3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน(PCF.1)

องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตนเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว.

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน

- (1) องค์กรระบุการจำแนกส่วนของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน กลุ่มผู้รับผลงาน และตลาดบริการสุขภาพ. องค์กรกำหนดว่าจะมุ่งเน้นบริการสุขภาพสำหรับส่วนใดของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน กลุ่มผู้รับผลงาน และตลาดบริการสุขภาพ.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
องค์กรใช้จำแนกส่วนของผู้รับบริการอย่างไร	ทบทวนว่าการจำแนกดังกล่าวมีประโยชน์ต่อวิธีการรับฟังความต้องการของผู้ป่วยแต่ละกลุ่มหรือไม่ แต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกันหรือไม่ สามารถใช้มากำหนดกลุ่มที่มุ่งเน้นได้หรือไม่
องค์กรกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่มุ่งเน้นหรือกลุ่มที่ต้องใส่ใจเป็นพิเศษเป็นกลุ่มใดบ้าง	ทบทวนเหตุผลของการกำหนดกลุ่มที่มุ่งเน้นหรือกลุ่มที่ต้องใส่ใจเป็นพิเศษ และแนวทางการตอบสนองความต้องการเฉพาะของกลุ่มดังกล่าว

- (2) องค์กรรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน รวมทั้งระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน. วิธีการรับฟังเหมาะสมกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน แต่ละกลุ่ม มีการนำความรู้ไปใช้ในการวางแผนจัดบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
องค์กรใช้วิธีการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการด้วยวิธีใดบ้างมีความแตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ อย่างไร	พิจารณาวิธีการรับฟังที่ยังไม่ได้ใช้ เช่น การสำรวจ การวิจัยตลาด การใช้ข้อมูลทางระบาดวิทยา การสนทนากลุ่ม การใช้ข้อมูลจาก web และการใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ และศึกษาวิธีการรับฟังที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
อะไรคือข้อมูลความต้องการที่ได้รับและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาได้	ติดตามว่ามีการดำเนินการตอบสนองอย่างไร
อะไรคือตัวอย่างของความต้องการด้านสุขภาพที่ประชาชนอาจไม่รับทราบ เช่น พฤติกรรมสุขภาพต่างๆ	นำความต้องการดังกล่าวมาออกแบบบริการที่สอดคล้องกับปัญหา
อะไรที่ข้อมูลสะท้อนความต้องการลึกๆ ของผู้ป่วย	ทบทวนว่ารับรู้ข้อมูลดังกล่าวด้วยวิธีการใด มีการตอบสนองอย่างไร
แนวโน้มที่เปลี่ยนไปของความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยคืออะไร	ทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการรองรับและปรับระบบบริการ

- (3) องค์กรใช้ความเห็นและเสียงสะท้อนของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานเพื่อเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมากขึ้น, ตอบสนองความต้องการและทำให้ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน พึงพอใจมากขึ้น, และเพื่อค้นหาโอกาสสร้างนวัตกรรม.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
โอกาสต่างๆ ในการทำให้เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นผู้ป่วยมากขึ้นมีอะไรบ้าง	สร้างความตื่นตัวให้มีการปฏิบัติอย่างทั่วถึง
โอกาสสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีอะไรบ้าง	ผู้นำให้การสนับสนุนเพื่อสร้างนวัตกรรมดังกล่าว
มีระบบในการประมวลผลความเห็นและเสียงสะท้อนของผู้ป่วยอย่างไร	สร้างความมั่นใจว่ามีระบบ ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ และส่งข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้อง

- (4) องค์กรปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้ทันความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริการสุขภาพ.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
เสียงสะท้อนของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับวิธีการรับฟังผู้รับบริการเป็นอย่างไร	นำข้อคิดเห็นมาพิจารณาปรับปรุงวิธีการรับฟัง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

HA Scoring Guideline

www.ha.or.th



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เลขที่ ๒๒/๓๕ อาคารศูนย์พัฒนาฯ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย ๕ ถนนวิภาวดี ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี
โทรศัพท์ 02 ๘32 ๖400 โทรสาร 02 ๘32 ๖540



I-3 การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (PCF)										
3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (PCF.1)										
องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว.										
11 การรับฟัง/เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม	มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ			มีช่องทางการรับรู้ที่หลากหลาย (ดู SPA) เหมาะสมกับผู้รับผลงานแต่ละกลุ่ม		ใช้ความเห็นและเสียงสะท้อนเพื่อเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับผลงานมากขึ้น		มีความโดดเด่น เช่น การใช้ IT, การรับฟังกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่ผู้ใช้บริการโดยตรง		มีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการรับฟัง/เรียนรู้ ส่งผลให้มั่นใจได้ว่าบริการที่จัดเกินความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0